

日本国特許庁
JAPAN PATENT OFFICE

S. Ebata

11/27/01

Q 67461

10f1

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出願年月日

Date of Application:

2000年11月29日

出願番号

Application Number:

特願2000-363562

出願人

Applicant(s):

日本電気株式会社

JC821 U.S. PTO

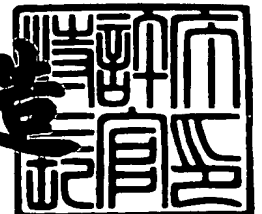
09/993761



2001年 8月10日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

及川耕造



出証番号 出証特2001-3072067

【書類名】 特許願

【整理番号】 85000004

【提出日】 平成12年11月29日

【あて先】 特許庁長官 及川 耕造 殿

【国際特許分類】 G06F 7/00

【発明の名称】 サービス管理システム及びサービス管理方法

【請求項の数】 41

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

 【氏名】 江端 伸治

【特許出願人】

 【識別番号】 000004237

 【氏名又は名称】 日本電気株式会社

【代理人】

 【識別番号】 100070530

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 畑 泰之

 【電話番号】 03-3582-7161

【手数料の表示】

 【予納台帳番号】 043591

 【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

 【物件名】 明細書 1

 【物件名】 図面 1

 【物件名】 要約書 1

 【包括委任状番号】 9603496

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 サービス管理システム及びサービス管理方法

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムであって、当該ユーザーが、当該事業体の提供する当該特定のサービスを利用するに際し、当該特定サービスの提供場所に於いて、当該サービスを管理する適宜のサービス管理手段に、少なくとも当該ユーザーの当該情報端末のアドレス情報を入力すると共に当該サービスに対する所定の基本料金を支払う事により、当該サービスをスタートさせ、当該イベントが終了した場合に、当該事業体が当該通信回線を介して、当該ユーザーの情報端末に対して当該イベントの稼働終了を報知する様に構成されている事を特徴とするサービス管理システム。

【請求項 2】 当該事業体から当該サービスの終了報告を受けた当該ユーザーは、当該サービス提供場所に於いて、当該サービス管理手段に予め定められたユーザー識別情報を入力する事によって当該サービスによる結果物を入手する様に構成されている事を特徴とする請求項 1 記載のサービス管理システム。

【請求項 3】 当該ユーザー識別情報は、当該ユーザーの当該情報端末に関するアドレス情報である事を特徴とする請求項 2 記載のサービス管理システム。

【請求項 4】 当該ユーザー識別情報は、当該ユーザーの当該情報端末に関する形態電話番号或いは E メールアドレスから選択された一つで構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 3 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 5】 当該ユーザー識別情報は、当該ユーザーの当該情報端末に関するアドレス情報と当該ユーザーが独自に定めた暗唱番号から構成される ID 番号とが使用されるものである事を特徴とする請求項 1 乃至 4 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 6】 当該サービスに関する基本料金は、当該サービスの種類、当該サービスの使用時間、当該サービスの容量、当該サービスに対する適用技術の難易度、当該サービスの結果物の量等から選択された少なくとも一つの要素を勘

案して決定されるものである事を特徴とする請求項 1 乃至 5 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 7】 当該ユーザーが、当該事業体からの当該イベント終了通知後、所定の時間内に当該サービス提供場所から当該サービス結果物を所定の料金を支払って入手しない場合には、当該イベント終了通知後所定の時間経過した時点から、当該ユーザーが当該サービス管理手段に当該ユーザー識別情報を入力する迄の時間に相当する過超料金を、当該ユーザーに課金し、当該ユーザーが当該過超料金を支払った後に、当該ユーザーが当該サービスの結果物を入手出来る様に構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 6 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 8】 当該過超料金は、当該イベント終了通知後所定の時間経過した時点からの経過時間に応答して増加する様に構成されている事を特徴とする請求項 7 記載のサービス管理システム。

【請求項 9】 当該事業体は、当該イベント終了通知後所定の時間経過した時点から、所定の時間間隔で、当該ユーザーに対して当該サービス結果物の引取りの要請と過超料金の徴収を通知するアラーム情報を当該ユーザーの情報端末に対して報知する様に構成されている事を特徴とする請求項 7 又は 8 に記載のサービス管理システム。

【請求項 10】 当該事業体は、当該ユーザーが、当該イベント終了後所定のアラーム情報を報知したにも係わらず、当該サービス結果物を入手せずに予め定められた所定の時間経過した場合、当該サービス結果物を保管し、当該サービスを他のユーザーが利用可能な状態に戻す事を特徴とする請求項 7 乃至 9 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 11】 当該事業体は、当該通信回線上に課金システムを設ける事によって、当該ユーザーから当該サービスの利用に関する基本料金或いは過超料金の徴収を当該通信回線を介して実行する様に構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 10 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 12】 当該課金システムは、キャッシュカード、クレジットカード、電子振込システム、プリペイドカード等の使用或いは貨幣の投入形式による

公知の手段を利用するものである事を特徴とする請求項 1 乃至 11 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 13】 当該ユーザーは、当該事業体に対して、少なくとも予めユーザー自身の ID ナンバー及び所定の課金額の引き落としを指示する金融機関の口座番号を通知する事を特徴とする請求項 11 又は 12 に記載のサービス管理システム。

【請求項 14】 当該事業体は、複数のサービスを管理する事を特徴とする請求項 1 乃至 13 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 15】 当該事業体は、個々のサービスの利用状況を常時把握して、その利用状況に関する情報を所定の記憶手段に記憶する様に構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 14 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 16】 当該事業体は、当該通信回線を介して当該ユーザーからの照会があった場合には、当該ユーザーに対して、利用可能なサービスの場所に関する情報を、当該通信回線を介して提供する様に構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 15 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 17】 当該事業体は、当該通信回線を介した当該ユーザーの要請に回答して、当該ユーザーの指定する日時に利用可能なサービスの場所がある場合には、当該ユーザーの為に当該サービス場所を予約し当該ユーザーの為に確保しておく事を特徴とする請求項 1 乃至 16 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 18】 当該事業体は、当該予約が完了した場合には、その結果を当該ユーザーに当該通信回線を介して報知する様に構成されている事を特徴とする請求項 17 に記載のサービス管理システム。

【請求項 19】 当該事業体は、当該特定のユーザーに対して特定のサービスに対して利用予約が成立した場合には、当該サービスの当該予約日時の直前に当該サービス提供体上に予約されている旨の情報を表示する様に構成されている事を特徴とする請求項 17 又は 18 に記載のサービス管理システム。

【請求項 20】 当該事業体は当該予約要請に対して、別途予約料金を設定する様に構成されている事を特徴とする請求項 17 乃至 19 の何れかに記載のサ

ービス管理システム。

【請求項 2 1】 当該事業体は、当該ユーザーが当該予約された日時の所定の時刻から予め定められた時間が経過した後でも、当該予約したユーザーが当該特定のサービスを利用しなかった場合には、当該ユーザーに対して当該予約解約金を課す様に構成されている事を特徴とする請求項 1 6 至 2 0 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 2 2】 当該事業体は、個々のサービスの利用状況を常時把握して、故障が発生しているサービスの有無を判断し、当該故障が発生していると判断された所定のサービスに対して、所定の修理業者に対して当該サービスの修理或いは交換を指示する様に構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 2 1 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 2 3】 当該通信回線は、有線或いは無線を含む通信網或いはインターネットで構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 2 2 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 2 4】 当該事業体の所有する当該情報端末は、サーバ機能を有しており、アプリケーションサービスプロバイダを構成している事を特徴とする請求項 1 乃至 2 3 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 2 5】 当該ユーザーが所有する当該情報端末は、デスクトップパソコン、ノートパソコン、モバイル型パソコン、携帯電話、PHS、PDA、ゲーム端末等から選択された一つで構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 2 4 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 2 6】 当該サービスの当該管理手段には、少なくともユーザー情報入力手段、ユーザー情報記憶手段、当該サービス機能駆動制御手段、タイマー手段、ユーザー識別情報確認手段、所定料金の入金確認手段、ユーザーによる当該サービスの操作手段、当該ユーザーに対して所定の情報を発信する情報発信手段、当該サービスの機能を実行させるプログラムの格納しているアプリケーション格納手段及び上記各手段の少なくとも一部の手段を総合的に制御する演算手段とが設けられている事を特徴とする請求項 1 乃至 2 5 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 27】 当該サービスの当該管理手段には、更に、当該サービスが現在稼働しているか否かを判断する利用状況判定手段、当該サービスの利用状況判定手段の判定結果を記憶するサービス利用状況情報記憶手段、当該サービスの空き状況判定手段、予約状況記憶手段、当該サービスの故障状況判定手段の少なくとも一つを含んでいる事を特徴とする請求項 1 乃至 26 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 28】 当該サービスの当該管理手段には、更に、当該サービスの利用に関する基本料金、基本料金が適用される所定の時間を経過した当該サービスの利用に対する過超料金、当該サービスの予約に対する予約料金或いは予約違反料金等を記憶した料金記憶手段及び当該基本料金が適用される所定の時間を経過した利用時間に対して当該過超料金、或いは予約時間に於ける不使用に対する予約違反料金を計算する課金額演算手段等の少なくとも一つを有するものである事を特徴とする請求項 1 乃至 27 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 29】 当該事業体は、所定のサービスを利用している当該ユーザーに対して当該通信回線を介して、音声情報、画像情報、メッセージ情報の何れかの形式で所定の情報を報知する様に構成されている事を特徴とする請求項 1 乃至 28 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 30】 当該事業体が複数のサービスを同時に管理している場合には、当該ユーザーに対する所定の情報を発信する情報発信手段は、当該事業体が有する当該サーバ側に設けられている事を特徴とする請求項 1 乃至 29 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 31】 当該事業体が複数のサービスを同時に管理している場合には、当該当該サービス利用状況判定手段、当該サービス利用状況情報記憶手段、当該サービス空き状況判定手段、予約状況記憶手段、当該サービスの故障状況判定手段の少なくとも一つは、当該事業体が有する当該サーバ側に設けられている事を特徴とする請求項 1 乃至 30 の何れかに記載のサービス管理システム。

【請求項 32】 通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムに

於いて、当該ユーザーが、当該事業体の提供する当該特定のサービスの提供場所を訪問する第1の工程、当該サービスを管理する適宜のサービス管理手段に、当該ユーザーが少なくとも当該ユーザーの当該情報端末に関するアドレス情報、若しくは当該アドレス情報と当該ユーザー固有の識別情報とを入力すると共に当該サービスの利用に対する所定の基本料金を支払う第2の工程、当該事業体が、当該ユーザーからの入金を確認した後、当該サービスの稼働を許可する操作を行う第3の工程、当該ユーザーが、所定の操作を行って、当該サービスの稼働をスタートさせると共に当該サービスをロックする第4の工程、当該サービスの稼働プログラムが終了した場合に、当該事業体が当該通信回線を介して、当該ユーザーの情報端末に対して当該イベントの稼働状態の終了を報知する第5の工程、当該ユーザーが当該サービスの提供場所に於いて当該サービスの当該サービス管理手段に当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を入力する第6の工程、当該事業体に於いて、当該ユーザーが入力したアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を、当該第2の工程に於いて既に当該ユーザーが入力してあるアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報と一致するか否かを判断する第7の工程、当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の一致が確認された場合に、当該事業体は、当該サービスのロックを解舒して当該ユーザーによる当該サービスの利用を可能とする状態に復帰させる操作を行う第8の工程、及び当該ユーザーが当該サービスからサービス結果物を入手する第9の工程とから構成されている事を特徴とするサービス管理方法。

【請求項33】 当該第2の工程に於ける当該基本料金の支払いは、当該通信回線に設けられた課金システムを介して実行される様に構成されている事を特徴とする請求項32記載のサービス管理方法。

【請求項34】 当該サービス管理方法は更に、当該第5の工程後、当該ユーザーが、当該事業体から当該イベントの終了情報の報知を受けた後、予め定められた時間が経過した後迄、当該ユーザーのアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報が当該サービス管理手段に入力されない場合には、当該予め定められた時間が経過した後、ユーザーによる当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の入力が行われる迄の超過時間を継続して演算する第5-1の工

程、及び当該第 6 の工程後、当該第 5 - 1 の工程に於ける当該超過時間の演算操作を停止して当該超過時間を確定する第 6 - 1 の工程、当該確定された超過時間に対応する過超料金を演算する第 6 - 2 の工程が追加されており、且つ当該第 8 の工程は、当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の一致が確認された場合に、当該事業体は、当該ユーザーに対して当該過超料金を請求し、当該ユーザーによる当該過超料金の入金が確認された後、当該サービスのロックを解除して当該ユーザーによる当該サービスの利用を可能とする状態に復帰させる操作を行う様に構成されている事を特徴とする請求項 3 2 又は 3 3 に記載のサービス管理方法。

【請求項 3 5】 当該サービス管理方法は更に、当該第 5 の工程後、当該ユーザーが、当該事業体から当該イベントの終了情報の報知を受けた後、予め定められた時間が経過した後迄、当該ユーザーのアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報が当該サービス管理手段に入力されない場合には、当該予め定められた時間が経過した後、ユーザーによる当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の入力が行われる迄の超過時間を継続して演算する第 5 - 1 の工程、当該第 5 - 1 の工程が開始された後、予め定められた所定の時間が経過しても、当該ユーザーによる当該サービス管理手段に対して当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の入力が無い場合には、当該事業体が当該ユーザーのサービス結果物を当該サービスから取り出して保管すると同時に以後の全ての工程をキャンセルする第 5 - 2 の工程、当該ユーザーに対してサービス結果物保管料金を課金する第 5 - 3 の工程、当該ユーザーが当該事業体に対して当該サービス結果物保管料金を支払った場合に当該サービス結果物を当該ユーザーに引き渡す第 5 - 4 の工程とから構成されている事を特徴とする請求項 3 2 乃至 3 4 の何れかに記載のサービス管理方法。

【請求項 3 6】 通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムに於いて、当該事業体は、当該事業体が自ら管理している複数のサービスのそれぞれに付いて現在に於ける利用状況を適宜のサービス利用状況判断手段を介して確

認し、当該現在及び過去に於けるサービス利用状況情報を所定の記憶手段に記憶しておく工程、当該ユーザーが、当該事業体に対して、当該ユーザーが希望する日時に於いて、何れかのサービスが利用可能であるか否かを当該通信回線を介して質問する工程、当該事業体は、当該ユーザーの希望する日時に当該ユーザーが利用可能な当該サービスが有るか否かを、適宜の当該サービス利用状況判断手段を利用して確認する工程、当該事業体が、当該ユーザーの希望する日時に当該ユーザーが利用可能な当該サービスが有る場合には、その情報を当該通信回線を介して当該ユーザーに通知する工程、当該ユーザーが当該指定日時に於ける当該特定のサービスを利用する事を当該通信回線を介して当該事業体に予約し、当該事業体が当該予約を所定の予約状況記憶手段に登録する工程、当該ユーザーが当該予約日時に於いて当該予約したサービスを利用する為に請求項 3 2 に記載の各工程を実行する工程とから構成されている事を特徴とするサービス管理方法。

【請求項 3 7】 当該事業体は、当該特定のサービスを予約した当該ユーザーに対して所定の予約料金を請求する事を特徴とする請求項 3 6 記載のサービス管理方法。

【請求項 3 8】 当該事業体は、特定の日時に当該ユーザーがその利用を予約した当該サービスに、予約中である旨の表示を行う事を特徴とする請求項 3 6 記載のサービス管理方法。

【請求項 3 9】 当該事業体は、当該ユーザーが当該予約された日時の所定の時刻から予め定められた時間が経過した後でも、当該予約したユーザーが当該特定のサービスを利用しなかった場合には、当該ユーザーに対して当該予約解約金を課すと共に当該予約されていた当該サービスを他のユーザーに開放する様に構成されている事を特徴とする請求項 3 6 記載のサービス管理方法。

【請求項 4 0】 通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムに於いて、当該事業体は、当該事業体が自ら管理している複数のサービスのそれぞれに付いて利用状況を常時把握して、故障が発生しているサービスの有無を判断する工程、当該故障が発生していると判断された所定のサービスに対して、当該

通信回線を介して、故障の表示を行うと同時に、ユーザーが利用出来ない様に当該サービスをロックする工程、当該通信回線を介して、当該事業体が所定の修理業者に対して当該故障と判断されたサービスの修理或いは交換を指示する工程、当該サービスの修理或いは交換が完了した後、当該事業体が通信回線を介して当該サービスをユーザーの利用に対して開放する工程とから構成されている事を特徴とするサービス管理方法。

【請求項 4 1】 通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムに於いて、当該ユーザーが、当該事業体の提供する当該特定のサービスの提供場所を訪問する第 1 の工程、当該サービスを管理する適宜のサービス管理手段に、当該ユーザーが少なくとも当該ユーザーの当該情報端末に関するアドレス情報、若しくは当該アドレス情報と当該ユーザー固有の識別情報とを入力すると共に当該サービスの利用に対する所定の基本料金を支払う第 2 の工程、当該事業体が、当該ユーザーからの入金を確認した後、当該サービスをロックし且つ当該サービスの稼働を許可する操作を行う第 3 の工程、当該ユーザーが、所定の操作を行って、当該サービスの稼働をスタートさせる第 4 の工程、当該サービスの稼働プログラムが終了した場合に、当該事業体が当該通信回線を介して、当該ユーザーの情報端末に対して当該イベントの稼働状態の終了を報知する第 5 の工程、当該ユーザーが当該サービスの提供場所に於いて当該サービスの当該サービス管理手段に当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を入力する第 6 の工程、当該事業体に於いて、当該ユーザーが入力したアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を、当該第 2 の工程に於いて既に当該ユーザーが入力してあるアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報と一致するか否かを判断する第 7 の工程、当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の一致が確認された場合に、当該事業体は、当該サービスのロックを解舒して当該ユーザーによる当該サービスの利用を可能とする状態に復帰させる操作を行う第 8 の工程、及び当該ユーザーが当該サービスからサービス結果物を入手する第 9 の工程とから構成されているサービス管理方法をコンピュータに実行させる為のプログラムを記録

した記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、サービス管理システム及びサービス管理方法に関するものであり、特に詳しくは、特定のサービスを利用するユーザーが、自己のスケジュールに容易に適合しえる利用価値の高いサービス管理システム及びサービス管理方法に関するものである。

【0002】

【従来の技術】

従来から、ある事業体が提供する特定のサービスをユーザーが有料で利用を図り、それによって当該サービスによるサービス結果物を入手する様に構成されたシステムは、多く存在しており、それぞれユーザーが自己の目的に応じて適宜に利用しているのが現状である。

【0003】

当該サービスとしては、例えば、コインランドリー、洗車場、印刷・複写コーナー、精米所・・・等の様なものが考えられるのであって、つまり、所定の事業体が、所定の場所に於いて特定の設備を設け、そこにユーザーが出向き、所定の料金を払って、所定の処理、操作を当該設備に実行させ、その結果得られたサービス結果物を当該ユーザーが入手する様に構成されている形態であり、多くの場合、無人化されていると共に、ユーザーが当該サービスの所定の設備を稼働させてから、当該サービス結果物を入手するまで、ある程度の時間が係るものが多いのが実体である。

【0004】

その為、ユーザーは、当該サービスの稼働時間中にその当該サービスの配置されている現場を一時的に離れ、別の用事をこなす事が必然的に多くなっている。

【0005】

例えば、当該サービスがコインランドリーである場合には、当該洗濯機に、所望の被洗濯物を投入して、当該洗濯機を稼働させた後、洗濯機の能力、容量、被

洗濯物の量等によって、相互に違いがあるが、通常は当該洗濯機のスイッチをオンさせた後、30分乃至1時間の処理時間が係るため、当該ユーザーは、例えば近所のコンビニで買物をしたり、煙草屋或いは酒屋で買物をしたり、銭湯に行くなりして、時間を有効に使用する事がよく行われる。

【0006】

【発明が解決しようとする課題】

然しながら、当該ユーザーは時として、当該コインランドリーの終了時間を忘れたり、当該コインランドリーの終了時間を間違えたりする事が良くあり、その結果、当該ユーザーが余計な過超料金を請求されたり、当該事業体側にしてみれば、各サービスの有効回転率を低下させる原因ともなっていた。

【0007】

又、別の問題としては、例えば、当該ユーザーが所定のコインランドリーに向いたが、全ての洗濯機が他のユーザーによって使用されていて、長時間当該サービス配置場所で待たされると言う事も頻繁に発生しており、時間の無駄が発生すると言う問題も有った。

【0008】

係る問題は、コインランドリーのみではなく、上記例示した他のサービスに於いても同じ状況にある事は明らかである。

【0009】

従って、本発明の目的は、上記した従来技術の欠点を改良し、特定のサービスを利用するユーザーも又当該サービスをユーザーに提供する事業体の双方に対して使い勝手の良い、又効率的且つ有効的に時間、或いは当該サービスそのものを使用する事が可能なサービス管理システム及びサービス管理方法を提供するものである。

【0010】

【課題を解決するための手段】

本発明は上記した目的を達成するため、基本的には、以下に記載されたような技術構成を採用するものである。

【0011】

即ち、本発明に於ける第 1 の態様は、通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムであって、当該ユーザーが、当該事業体の提供する当該特定のサービスを利用するに際し、当該特定サービスの提供場所に於いて、当該サービスを管理する適宜のサービス管理手段に、少なくとも当該ユーザーの当該情報端末のアドレス情報を入力すると共に当該サービスに対する所定の基本料金を支払う事により、当該サービスをスタートさせ、当該イベントが終了した場合に、当該事業体が当該通信回線を介して、当該ユーザーの情報端末に対して当該サービスの終了を報知する様に構成されているサービス管理システムであり、又本発明に係る第 2 の態様としては、通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムに於いて、当該ユーザーが、当該事業体の提供する当該特定のサービスの提供場所を訪問する第 1 の工程、当該サービスを管理する適宜のサービス管理手段に、当該ユーザーが少なくとも当該ユーザーの当該情報端末に関するアドレス情報、若しくは当該アドレス情報と当該ユーザー固有の識別情報とを入力すると共に当該サービスの利用に対する所定の基本料金を支払う第 2 の工程、当該事業体が、当該ユーザーからの入金を確認した後、当該サービスの稼働を許可する操作を行う第 3 の工程、当該ユーザーが、所定の操作を行って、当該サービスの稼働をスタートさせると共に当該サービスをロックする第 4 の工程、当該サービスの稼働プログラムが終了した場合に、当該事業体が当該通信回線を介して、当該ユーザーの情報端末に対して当該イベントの稼働状態の終了を報知する第 5 の工程、当該ユーザーが当該サービスの提供場所に於いて当該サービスの当該サービス管理手段に当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を入力する第 6 の工程、当該事業体に於いて、当該ユーザーが入力したアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を、当該第 2 の工程に於いて既に当該ユーザーが入力してあるアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報と一致するか否かを判断する第 7 の工程、当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の一致が確

認められた場合に、当該事業体は、当該サービスのロックを解錠して当該ユーザーによる当該サービスの利用を可能とする状態に復帰させる操作を行う第 8 の工程、及び当該ユーザーが当該サービスからサービス結果物を入手する第 9 の工程とから構成されているサービス管理方法である。

【 0 0 1 2 】

【実施の形態】

本発明に係るサービス管理システム及びサービス管理方法は、上記した様な技術構成を採用している事から、従来の様なサービス管理システムとは異なり、ユーザーが一旦当該サービスの設備を利用して所定の処理を稼働させた後に、別の用事を行う際に、当該サービスの終了時間を当該事業体から携帯電話、パソコン、PHS、PDA等を介して通報してくれる様に構成されているので、当該イベントの終了時間を気にする事なく、目的の他の要件を遂行させる事が出来ると共に、当該事業体にとっては、当該事業体が所有するサービス施設を有効に活用出来、その回転率の向上に寄与すると言う利点を得られるのである。

【 0 0 1 3 】

【実施例】

以下に、本発明に係る係止具の具体例を図面を参照しながら詳細に説明する。

【 0 0 1 4 】

即ち、図 1 は、本発明に係るサービス管理システムの一具体例の構成が示されており、図中、通信機能を有する情報端末 1 を有し且つ特定のサービス 2 をユーザーに提供している事業体 3 と、通信機能を有する情報端末 4 を有し且つ当該サービス 2 を利用するユーザー 5 とが通信回線 6 を介して相互に接続されているシステム 1 0 0 であって、当該ユーザー 5 が、当該事業体 3 の提供する当該特定のサービス 2 を利用するに際し、当該特定サービス 2 の提供場所に於いて、当該サービス 2 を管理する適宜のサービス管理手段 7 に、少なくとも当該ユーザー 5 の当該情報端末 4 のアドレス情報を入力すると共に当該サービス 2 に対する所定の基本料金を支払う事により、当該サービス 2 をスタートさせ、当該サービス 2 が終了した場合に、当該事業体 3 が当該通信回線 6 を介して、当該ユーザー 5 の情報端末 4 に対して当該サービス 2 の稼働終了を報知する様に構成されているサー

ビス管理システム 1 0 0 が示されている。

【 0 0 1 5 】

本発明に於ける当該サービス管理システム 1 0 0 に於いては、当該事業体 3 から当該サービス 2 の終了報告を受けた当該ユーザー 5 は、当該サービス提供場所に於いて、当該サービス管理手段 7 に予め定められたユーザー識別情報を当該サービス 2 に設けられたユーザー識別情報入力手段 8 を介して入力し、当該事業体 3 に於いて当該入力されたユーザー識別情報が既に当該サービス 2 の管理手段に設けられたユーザー識別情報記憶手段に記憶されている当該ユーザー固有のユーザー識別情報、例えば携帯電話番号、Eメールアドレス或いはID番号と一致するか否かが判断され、双方が一致した事が確認される事によって、当該ユーザーは、当該サービス进行操作する事によって当該サービス 2 による結果物を入手する様に構成されている事が望ましい。

【 0 0 1 6 】

本発明に係る当該サービス管理システム 1 0 0 に於いて使用される当該ユーザー識別情報は、当該ユーザーの当該情報端末 4 に関するアドレス情報、つまり、例えば、携帯電話番号或いはEメールアドレス等である事が好ましい。

【 0 0 1 7 】

又、本発明に於いては、当該ユーザー識別情報は、当該ユーザーの当該情報端末に関するアドレス情報の他に、当該ユーザーが独自に定めた暗唱番号から構成されるID番号とが同時に使用されるものであっても良い。

【 0 0 1 8 】

即ち、本発明に係る当該ユーザー識別情報は、当該ユーザーの携帯電話番号をそのまま利用するものであっても良く、又、ユーザーが独自に定めた暗唱番号から構成されるID番号をユーザー識別情報として使用する事も可能である。

【 0 0 1 9 】

但し、本発明に於いては、当該ユーザー 5 の当該情報端末 4 のアドレス情報は必ず使用する必要がある。

【 0 0 2 0 】

本発明に於ける当該サービス管理システム 1 0 0 に於いては、当該ユーザーが

入力した当該ユーザーの当該情報端末に関するアドレス情報及び当該ユーザーが独自に定めた当該ID番号とを、当該事業体3の当該サービス2に設けられた所定のユーザー識別情報記憶手段9に記憶しておく事が必要である。

【0021】

本発明に於ける当該サービス管理システム100に於いて、当該それぞれの事業体3は、複数個のサービス提供体2、2'、2''・・・を有している構成であっても良くその場合には、個々の事業体3に情報端末1が設けられている事が好ましく、又他の具体例としては複数のサービス2を有する複数の事業体3-1、3-2、3-3、・・・が特定のセンター30と互いに接続されており、当該センター30が所定の情報端末1を介して当該通信回線6の接続される様に構成されているもので有っても良い。

【0022】

本発明に於ける当該通信回線6は、有線或いは無線を含む通信網或いはインターネットで構成されている事が望ましく、又、当該事業体3の所有する当該情報端末1は、サーバ機能を有しており、特に上記センター30を構成する場合には、当該センター部を情報端末1有するアプリケーションサービスプロバイダを構成している事が望ましい。

【0023】

一方、本発明に於ける当該サービス管理システム100に於いて使用される当該ユーザー5が所有する当該情報端末4は、デスクトップパソコン、ノート型パソコンモバイル型パソコン、携帯電話、PHS、PDA、ゲーム端末等から選択された一つで構成されている事が好ましい。

【0024】

又、図2に示す様に、本発明に於ける当該サービス管理システム100を構成するそれぞれの事業体3に設けられた当該サービス2に於けるサービス管理手段7には、少なくとも、ユーザー情報入力手段8、ユーザー情報記憶手段9、当該サービス機能駆動制御手段10、タイマー手段11、ユーザー識別情報確認手段12、所定料金の入金確認手段13、ユーザー5による当該サービスの操作手段14、当該ユーザー5に対して所定の情報を発信する情報発信手段15、当該サ

ービス 2 の機能を実行させるプログラムの格納しているアプリケーション格納手段 1 6 及び上記各手段の少なくとも一部の手段を総合的に制御する演算手段、例えば CPU 1 7 とから構成されている事が好ましい。

【 0 0 2 5 】

本発明に於ける当該サービス管理システム 1 0 0 に於いて、当該のサービス管理手段 7 には、更に当該ユーザー 5 が当該サービス 2 を使用する際の基本料金、或いは後述する様な、基本料金が適用される所定の時間を経過した当該サービス 2 の利用に対する過超料金、当該サービス 2 の予約に対する予約料金或いは予約違反料金等を記憶した料金記憶手段 1 8 及び当該基本料金が適用される所定の時間を経過した利用時間に対して当該過超料金、或いは予約時間に於ける不使用に対するす予約違反料金を計算する課金額演算手段 1 9 を有するものである事も望ましい。

【 0 0 2 6 】

本発明に係る当該サービス管理システム 1 0 0 に於ける当該サービス 2 の使用或いは利用に関する基本料金は、当該サービス 2 の種類、当該サービスの使用時間、当該サービスの容量、当該サービスに対する適用技術の難易度、当該サービスの結果物の量等から選択された少なくとも一つの要素を勘案して決定されるものである。

【 0 0 2 7 】

又、本発明に於いて、当該ユーザー 5 が、当該事業体 3 からの当該イベント終了通知後、所定の時間内に当該サービス提供場所から当該サービス結果物を所定の料金を支払って入手しない場合には、当該イベント終了通知後所定の時間経過した時点から、当該ユーザー 5 が当該サービス管理手段 7 に当該ユーザー識別情報を入力する迄の時間に相当する過超料金を、当該ユーザー 5 に課金し、当該ユーザー 5 が当該過超料金を支払った後に、当該ユーザー 5 が当該サービス 2 の結果物を入手出来る様に構成されている事も望ましい。

【 0 0 2 8 】

更に、本発明に於ける当該過超料金は、例えば、当該イベント終了通知後所定の時間経過した時点からの経過時間に応答して増加する様に構成されているもの

で有っても良い。

【 0 0 2 9 】

一方、本発明に於いて、当該事業体 3 は、当該イベント終了通知後所定の時間経過した時点から、所定の時間間隔で、当該ユーザー 5 に対して当該サービス結果物の引取りの要請と過超料金の徴収を通知するアラーム情報を当該ユーザー 5 の情報端末 4 に対して報知する様に構成されている事も望ましい具体例である。

【 0 0 3 0 】

本発明に於いては、又、当該事業体 3 は、当該ユーザー 5 が、当該イベント終了後所定のアラーム情報を報知したにも係わらず、当該サービス結果物を入手せずに予め定められた所定の時間経過した場合、当該サービス結果物を保管し、当該サービスを他のユーザー 5 が利用可能な状態に戻す様に構成しておく事も必要である。

【 0 0 3 1 】

この場合、当該事業体 3 は、当該ユーザー 5 に対して、相当高額な保管料を請求する必要がある。

【 0 0 3 2 】

本発明に於けるサービス管理システム 1 0 0 に於いて、当該事業体 3 は、当該通信回線 6 上に課金システム 2 1 を設ける事によって、当該ユーザー 5 から当該サービス 2 の利用に関する基本料金或いは過超料金の徴収を当該通信回線 6 を介して実行する様に構成されている事が望ましく、具体的には、当該課金システム 2 1 は、当該ユーザーが所有するキャッシュカード、クレジットカードを使用するか、公知の電子振込システムを使用するか或いは、プリペイドカード等の公知の手段を利用するか、又は紙幣或いは硬貨等既存の通過を利用して支払い方法等が使用しえるものである。

【 0 0 3 3 】

本発明に於いて、当該ユーザーが所有するキャッシュカード、クレジットカードを使用して当該ユーザーに課金し且つ当該ユーザーから所定の課金を徴収する場合には、当該ユーザー 5 は、当該事業体 3 に対して、少なくとも予めユーザー自身の I D ナンバー及び所定の課金額の引き落としを指示する金融機関の口座番

号を通知する事が必要となる。

【 0 0 3 4 】

本発明に於ける当該サービス 2 の具体例としては、例えば、コインランドリー、洗車場、印刷・複写コーナー、精米所・・・等が考えられる。

【 0 0 3 5 】

又、本発明に於いては、当該事業体 3 は、個々のサービス 2 の利用状況を、当該通信回線 6、或いは適宜の内部的通信線を介して、常時検査把握する事が可能であり、その検査結果から、各サービス 2 の利用状況に関する情報を確認し、その結果を所定のサービス利用状況情報記憶手段 2 4 に記憶する様に構成されている事も望ましく、それによって、当該事業体 3 は、当該通信回線 6 を介して当該ユーザー 5 からの照会があった場合には、当該ユーザー 5 に対して、利用可能なサービス 2 の場所に関する情報を、当該通信回線 6 を介して提供する様に構成する事も可能である。

【 0 0 3 6 】

又、上記のサービス利用状況情報を活用する事によって、当該事業体 3 は、当該通信回線 6 を介した当該ユーザー 5 の要請に応答して、当該ユーザー 5 の指定する日時に利用可能なサービス 2 の場所がある場合には、当該ユーザー 5 の為に当該サービス場所を予約し当該ユーザー 5 の為に確保しておく事も可能となる。

【 0 0 3 7 】

当該予約が成立した場合には、その結果を、例えば、当該サービス管理手段 7 に設けられている予約状況記憶手段 2 6 等に記憶させておく事が望ましい。

【 0 0 3 8 】

係る当該事業体 3 に於けるユーザー 5 に対する当該サービス 2 の予約が完了した場合には、その結果を当該ユーザー 5 に当該通信回線 6 を介して報知する様に構成されている事も望ましい。

【 0 0 3 9 】

係る予約サービスを受ける事によって、当該ユーザーは、自己の希望する日時に希望するサービス設置場所に向向いて所定のサービスサービスを受ける事が可能となり、無駄な時間の浪費を回避出来る。

【 0 0 4 0 】

本発明に於いて、当該事業体 3 は、当該特定のユーザー 5 に対して特定のサービス 2 に対して利用予約が成立した場合には、当該サービス 2 の当該予約日時の直前に当該サービス 2 上に予約されている旨の情報を表示する様に構成されている事が望ましい。

【 0 0 4 1 】

一方、本発明に於いて、当該事業体 3 は当該ユーザーの予約要請に対して、別途予約料金を設定する様に構成されていても良く、その予約料金は、上記した料金記憶手段 1 8 に含ませておく事が可能である。

【 0 0 4 2 】

更に、本発明に於いて、当該事業体 3 は、当該ユーザー 5 が当該予約された日時の所定の時刻から予め定められた時間が経過した後でも、当該予約したユーザー 5 が当該特定のサービス 2 を利用しなかった場合には、当該ユーザー 5 に対して当該予約解約金を課す様に構成されている事も必要な事である。
ム。

【 0 0 4 3 】

次に、本発明に係る当該サービス管理システム 1 0 0 に於いては、当該事業体 3 は、個々のサービス 2 の利用状況を常時把握する事によって、当該サービスに故障が発生しているか否かを判断する事が可能であり、当該事業体 3 は、所定のサービスに故障或いは動作不良が発生していると判断された場合には、所定の修理業者 2 0 に対して当該故障が発生したサービス 2 に対して、修理或いは交換を当該通信回線 6 を介して指示する様に構成しておく事も可能である。

【 0 0 4 4 】

本発明に於ける当該サービス 2 の当該サービス管理手段 7 には、更に、当該サービス 2 が現在稼働しているか否かを判断する利用状況判定手段 2 3、上記した当該サービスの利用状況判定手段 2 3 の判定結果を記憶するサービス利用状況情報記憶手段 2 4、当該サービスの空き状況判定手段 2 5、予約状況記憶手段 2 6、当該サービスの故障状況判定手段 2 7 の少なくとも一つを含んでいる事が望ましい。

【 0 0 4 5 】

本発明に於いて、当該事業体 3 が複数のサービス 2 を同時に管理している場合には、当該ユーザーに対する所定の情報を発信する情報発信手段 1 5 は、当該サービス 2 のそれぞれに設ける事なく、当該事業体 3 が有する当該サーバとして機能する情報端末 1 側に設けられている事も望ましく、更に、複数の当該事業体 3 が、集合してセンター 3 0 を形成している場合には、当該センターが有する A S P 側に当該通信機能を設ける事も望ましい。

【 0 0 4 6 】

同様に、当該事業体が複数のサービスを同時に管理している場合、或いは、複数の事業体が集合してセンター 3 0 を共通のサーバとしている場合には、当該サービス利用状況判定手段 2 3、当該サービス利用状況情報記憶手段 2 4、当該サービス空き状況判定手段 2 5、予約状況記憶手段 2 6、当該サービスの故障状況判定手段 2 7 の少なくとも一つは、当該事業体 3 が有する当該サーバ側或いは A S P 側に設けられている事が望ましい。

【 0 0 4 7 】

又、本発明に於いて、当該事業体 3 は、所定のサービス 2 を利用している当該ユーザー 5 に対して当該通信回線 6 を介して、音声情報、画像情報、メッセージ情報の何れかの形式で所定の情報を報知する様に構成されているものである。

【 0 0 4 8 】

以下に本発明の具体例をより詳細に説明する為、当該サービスとしてコインランドリーに於ける洗濯機を使用する場合を例としてその構成及び操作方法を具体的に説明する。

【 0 0 4 9 】

例えば、或る事業体 3 は、複数の洗濯機 2 を一つの場所に設置して、ユーザーの利用に供する様にしており、それぞれの洗濯機 2 から有線或いは無線を介して、必要な情報が、当該事業体 3 が有するサーバーを構成する情報端末 1 との間で相互に通信可能に構成されている。

【 0 0 5 0 】

又、別の形態としては、或る事業体 3 が、複数の洗濯機 2 を設置したコインラ

ンドリーを設置した地区を複数地区設けてしてユーザーの利用に供する様にして、センター30にASP1を設け、それぞれの地区のそれぞれのコインランドリーに於ける洗濯機2と当該ASPとの間を有線或いは無線を介して接続し、必要な情報が、双方間で相互に通信可能に構成されている。

【0051】

係る構成に於いては、当該コインランドリー側からユーザーのパソコン或いは携帯電話等に情報を流す為の発信機能は、個々の洗濯機2に設けるもので有っても良いが、当該サーバ或いはASPとして機能する情報端末1側に設けておく方が望ましい。

【0052】

本発明に於ける当該サービス2がコインランドリーに設けられたそれぞれの洗濯機である場合には、図2に於けるサービス管理手段7には、少なくとも、キーボード等から構成されたユーザー識別情報入力手段8、当該キーボード等から入力されたユーザーの携帯電話番号、Eメールアドレス、或いはユーザー固有のID番号等を記憶するユーザー識別情報記憶手段9が設けられると同時に、当該コインランドリーの洗濯機のモーター50、給水／排水バルブ51、52、ヒーター54、扉のロック機構53等を所定のプログラムに従って制御するサービス機能駆動制御手段10、タイマー手段11、貨幣投入口或いはカード挿入口40と接続されている所定料金の入金確認手段13、当該ユーザーが、当該コインランドリーの洗濯機2を扉の開閉或いはモーターの駆動ON/OFFさせるスイッチ部42、43及び必要に応じて設けられている操作状態の表示或いは、操作手順説明の為に設けられているディスプレイ等と接続されたサービスの操作手段14、当該コインランドリーの洗濯機2の稼働が終了して、当該ユーザーが自己の洗濯物つまりサービス結果物を引取る際に、再度当該ユーザー識別情報入力手段8に、自己のユーザー識別情報を入力した際に、最初にユーザーが入力した当該ユーザー識別情報と一致するか否を比較判断するユーザー識別情報確認手段12、当該ユーザー5に対して、例えば、当該洗濯機2の稼働時間が終了した場合にその事実をユーザーに報知する為に、例えば当該ユーザーが登録した携帯電話へその情報を発信する情報発信手段15、当該洗濯機2の機能を実行させる為のプログ

ラムの格納しているアプリケーション格納手段 16 及び上記各手段の少なくとも一部の手段を総合的に制御する演算手段、例えば CPU 17 とから構成されている事が好ましい。

【0053】

又、本具体的に於ける当該のサービス管理手段 7 には、更に当該ユーザー 5 が当該洗濯機 2 を使用する際の基本料金、或いは後述する様な、基本料金が適用される所定の時間を経過した当該洗濯機 2 の利用に対する過超料金、当該洗濯機 2 の予約に対する予約料金或いは予約違反料金等を記憶した料金記憶手段 18 及び当該基本料金が適用される所定の時間を経過した利用時間に対して当該過超料金、或いは予約時間に於ける不使用に対するす予約違反料金を計算する課金額演算手段 19 を有するものである事も望ましい。

【0054】

尚、本具体的に於いては、当該情報発信手段 15 の他、各種の記憶手段は、個々の洗濯機のサービス管理手段 7 に設けずに、サーバ或いは ASP を構成する情報端末 1 に設ける様にすることも可能である。

【0055】

本具体例に於ける当該洗濯機の使用或いは利用に関する基本料金は、当該洗濯機 2 の容量、使用時間、洗濯物の重さ、洗い、すすぎ等の回数等から選択された少なくとも一つの要素を勘案して決定されるものである。

【0056】

又、本具体例に於いて、当該洗濯機の稼働時間は、ユーザーの好みで可変しえるが、通常は、基本的な時間として重量に従って 30 分から一時間の間で自動的に設定される様になっている事が望ましく、当該設定された時間は、タイマー手段 11 によって管理され、タイマーのカウントアップによって、当該洗濯機の稼働が停止される様に構成されている。

【0057】

本具体例に於て、当該ユーザー 5 が、当該事業体 3 からの当該洗濯機の稼働が終了した旨のイベント終了通知後、所定の時間内に当該洗濯機場所から当該サービス結果物を所定の料金を支払って入手しない場合には、当該イベント終了通知

後所定の時間経過した時点から、当該ユーザー 5 が当該サービス管理手段 7 に当該ユーザー識別情報を入力する迄の時間に相当する過超料金を、当該ユーザー 5 に課金し、当該ユーザー 5 が当該過超料金を支払った後に、当該ユーザー 5 が当該サービス 2 の結果物である洗濯物を入手出来る様に構成されている事も望ましい。

【 0 0 5 8 】

当該過超料金が支払われない限り、事業体 3 は、当該ユーザーの使用した洗濯機 2 の扉のロックを解除しない様にしておく事が必要である。

【 0 0 5 9 】

更に、本発明に於ける当該過超料金は、例えば、当該イベント終了通知後所定の時間経過した時点からの経過時間に応答して増加する様に構成されているもので有っても良い。

【 0 0 6 0 】

例えば、10分経過した場合にはX円、超過時間が10分以上20分の場合には2X円、超過時間が20分以上30分の場合には3X円と言うように設定しておき、その合計を過超料金として演算して請求する様にしても良い。

【 0 0 6 1 】

一方、本具体例に於いて、当該事業体 3 は、当該洗濯機の稼働終了通知後所定の時間経過した時点から、所定の時間間隔で、当該ユーザー 5 に対して当該洗濯物の引取りの要請と過超料金の徴収を通知するアラーム情報を当該ユーザー 5 の情報端末 4 に対して報知する様に構成されている。

【 0 0 6 2 】

本具体例に於いては、又、当該事業体 3 は、当該ユーザー 5 が、当該イベント終了後所定のアラーム情報を報知したにも係わらず、当該洗濯物を引取に来ず、予め定められた所定の時間、例えば、当該超過時間が30分を越えた場合には、当該洗濯物を保管し、当該洗濯機を他のユーザー 5 が利用可能な状態に戻す様に構成しておく事も必要である。

【 0 0 6 3 】

この場合、当該事業体 3 は、当該ユーザー 5 に対して、相当高額の保管料を請

求する必要がある。

【 0 0 6 4 】

本具体例に於ける当該事業体 3 から当該ユーザー 5 に対する報知形式の内、画像或いはメッセージ形式で報知する場合の具体例を図 5 に示す。

【 0 0 6 5 】

次に、本発明に係る当該サービス管理方法の具体例を説明する。

【 0 0 6 6 】

即ち、本発明に係る当該サービス管理方法は、上記した説明から明らかな様に、通信機能を有する情報端末 1 を有し且つ特定のサービス 2 をユーザーに提供している事業体 3 と、通信機能を有する情報端末 4 を有し且つ当該サービス 2 を利用するユーザー 5 とが通信回線 6 を介して相互に接続されているシステム 1 0 0 に於いて、当該ユーザー 5 が、当該事業体 3 の提供する当該特定のサービス 2 の提供場所を訪問する第 1 の工程、当該サービス 2 を管理する適宜のサービス管理手段 7 に、当該ユーザー 5 が少なくとも当該ユーザー 5 の当該情報端末 4 に関するアドレス情報、若しくは当該アドレス情報と当該ユーザー固有の識別情報とを入力すると共に当該サービスの利用に対する所定の基本料金を支払う第 2 の工程、当該事業体 3 が、当該ユーザー 5 からの入金を確認した後、当該サービスの稼働を許可する操作を行う第 3 の工程、当該ユーザーが、当該サービスが洗濯機である場合には、当該洗濯機内に所定の被洗濯物を投入すると共に、当該洗濯機を稼働させる為のプログラミング操作を行って、当該サービスの稼働をスタートさせると同時に当該サービスがロックされる、つまり当該サービスが洗濯機である場合には、当該洗濯機の扉がロックされる第 4 の工程、当該サービスの稼働プログラムが終了した場合に、当該事業体 3 が当該通信回線 6 を介して、当該ユーザー 5 の情報端末 4 に対して当該イベントの稼働状態の終了を報知する第 5 の工程、当該ユーザー 5 が当該サービスの提供場所に於いて当該サービス 2 の当該サービス管理手段 7 に当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を入力する第 6 の工程、当該事業体 3 に於いて、当該ユーザー 5 が入力したアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を、当該第 2 の工程に於いて既に当該ユーザー 5 が入力してあるアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報と一致する

か否かを判断する第 7 の工程、当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の一致が確認された場合に、当該事業体 3 は、当該サービスのロックを解舒して当該ユーザー 5 による当該サービス 2 の利用を可能とする状態に復帰させる操作を行う第 8 の工程、及び当該ユーザー 5 が当該サービス 2 からサービス結果物である洗濯物を入手する第 9 の工程とから構成されているサービス管理方法である。

【 0 0 6 7 】

又、本発明に係る当該サービス管理方法は、更に、当該第 5 の工程後、当該ユーザー 5 が、当該事業体 3 から当該サービス 2 の終了情報の報知を受けた後、予め定められた時間が経過した後迄、当該ユーザー 5 のアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報が当該サービス管理手段に入力されない場合には、当該予め定められた時間が経過した後、ユーザー 5 による当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の入力が行われる迄の超過時間を継続して演算する第 5 - 1 の工程、及び当該第 6 の工程後、当該第 5 - 1 の工程に於ける当該超過時間の演算操作を停止して当該超過時間を確定する第 6 - 1 の工程、当該確定された超過時間に対応する過超料金を演算する第 6 - 2 の工程が追加されており、且つ当該第 8 の工程は、当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の一致が確認された場合に、当該事業体は、当該ユーザーに対して当該過超料金を請求し、当該ユーザー 5 による当該過超料金の入金を確認された後、当該サービス 2 のロックを解舒して当該ユーザーによる当該サービスの利用を可能とする状態に復帰させる操作を行う様に構成されている事も望ましい。

【 0 0 6 8 】

一方、本発明に於ける当該サービス管理方法は更に、当該第 5 の工程後、当該ユーザー 5 が、当該事業体から当該サービス 2 の終了情報の報知を受けた後、予め定められた時間が経過した後迄、当該ユーザー 5 のアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報が当該サービス管理手段に入力されない場合には、当該予め定められた時間が経過した後、ユーザー 5 による当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の入力が行われる迄の超過時間を継続して演算する第 5 - 1 の工程、当該第 5 - 1 の工程が開始された後、予め定められた所定の時間

が経過しても、当該ユーザー 5 による当該サービス管理手段に対して当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の入力がない場合には、当該事業体が当該ユーザー 5 のサービス結果物を当該サービスから取り出して保管すると同時に以後の全ての工程をキャンセルする第 5 - 2 の工程、当該ユーザー 5 に対してサービス結果物保管料金を課金する第 5 - 3 の工程、当該ユーザー 5 が当該事業体に対して当該サービス結果物保管料金を支払った場合に当該サービス結果物を当該ユーザーに引き渡す第 5 - 4 の工程とから構成されているもので有っても良い。

【 0 0 6 9 】

一方、本発明に係る当該サービス管理方法に於いては、通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムに於いて、当該事業体は、当該事業体が自ら管理している複数のサービスのそれぞれに付いて現在に於ける利用状況を適宜のサービス利用状況判断手段を介して確認し、当該現在及び過去に於けるサービス利用状況情報を所定の記憶手段に記憶しておく工程、当該ユーザーが、当該事業体に対して、当該ユーザーが希望する日時に於いて、何れかのサービスが利用可能であるか否かを当該通信回線を介して質問する工程、当該事業体は、当該ユーザーの希望する日時に当該ユーザーが利用可能な当該サービスが有るか否かを、適宜の当該サービス利用状況判断手段を利用して確認する工程、当該事業体が、当該ユーザーの希望する日時に当該ユーザーが利用可能な当該サービスが有る場合には、その情報を当該通信回線を介して当該ユーザーに通知する工程、当該ユーザーが当該指定日時に於ける当該特定のサービスを利用する事を当該通信回線を介して当該事業体に予約し、当該事業体が当該予約を所定の予約状況記憶手段に登録する工程、当該ユーザーが当該予約日時に於いて当該予約したサービスを利用する為に請求項 3 3 に記載の各工程を実行する工程とから構成されているサービス予約方法を構成する事も可能である。

【 0 0 7 0 】

本発明に於ける係る予約方法に於いては、当該事業体は、当該特定のサービス

を予約した当該ユーザーに対して所定の予約料金を請求する事を可能とするものであり、又、当該事業体は、特定の日時に当該ユーザーがその利用を予約した当該サービスに、予約中である旨の表示を行う様に構成する事も可能である。

【 0 0 7 1 】

一方、本発明に係る上記サービスの予約方法に於ては、当該事業体は、当該ユーザーが当該予約された日時 of 所定の時刻から予め定められた時間が経過した後でも、当該予約したユーザーが当該特定のサービスを利用しなかった場合には、当該ユーザーに対して当該予約解約金を課すと共に当該予約されていた当該サービスを他のユーザーに開放する様に構成する事も望ましい具体例である。

【 0 0 7 2 】

更に、本発明に於ける他の具体例としては、通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムに於いて、当該事業体は、当該事業体が自ら管理している複数のサービスのそれぞれに付いて利用状況を常時把握して、故障が発生しているサービスの有無を判断する工程、当該故障が発生していると判断された所定のサービスに対して、当該通信回線を介して、故障の表示を行うと同時に、ユーザーが利用出来ない様に当該サービスをロックする工程、当該通信回線を介して、当該事業体が所定の修理業者に対して当該故障と判断されたサービスの修理或いは交換を指示する工程、当該サービスの修理或いは交換が完了した後、当該事業体が通信回線を介して当該サービスをユーザーの利用に対して開放する工程とから構成されているサービスの故障検出と修理依頼とを実行するサービス管理方法を構成する事も可能である。

【 0 0 7 3 】

以下に本発明に於ける上記したサービス管理方法をコインランドリーの洗濯機に特定した場合の管理操作手順の一例を図 3 又は図 4 のフローチャートを参照しながら詳細に説明する。

【 0 0 7 4 】

即ち、本具体例の基本的な構成は、図 1 及び図 2 に記載された通りのものであ

って、スタート後、ステップ（S 1）に於てユーザー 5 が特定の洗濯機を選択し、ステップ（S 2）に於て当該洗濯機の扉を適宜のスイッチを使用するかマニュアルで開放し、当該洗濯機内に所定の洗濯物を投入する。

【 0 0 7 5 】

次いで、ステップ（S 4）に進み、当該洗濯機の扉を閉じ、コイン投入口或いはカード挿入口 4 0 に所定の料金を投入するか、予め当該事業体 3 に登録してある当該ユーザーのカードを挿入して、所定の料金を支払うと同時に当該ユーザーのユーザー識別情報として当該ユーザーの携帯電話番号、Eメールアドレス、或いは I D 番号等をユーザー識別情報入力手段 8 のキーボードを利用して入力する。

【 0 0 7 6 】

その後、ステップ（S 5）に於て、当該入力されたユーザーのユーザー識別情報を当該事業体が所有するユーザー識別情報記憶手段 9 に記憶する。

【 0 0 7 7 】

次いで、ステップ（S 6）に進み当該ユーザーが当該洗濯機の扉を閉め当該洗濯機のスタートスイッチを押すと当該洗濯機が稼働開始すると同時にステップ（S 7）に於て当該事業体が当該洗濯機の扉をロックする。

【 0 0 7 8 】

ステップ（S 8）で、当該洗濯機の操作が開始され同時にステップ（S 9）で、タイマーがスタートする。

【 0 0 7 9 】

その後、ステップ（S 1 0）に於て、当該洗濯機の稼働が終了したか否かが判断され、N O である場合には、ステップ（S 1 0）が繰り返され、Y E S である場合には、ステップ（S 1 1）に於て、当該事業体が当該ユーザーに対して当該ユーザーが事前に入力してある携帯電話の番号に携帯電話をかける。

【 0 0 8 0 】

本具体例に於て当該洗濯機の稼働が終了したか否かの判断は特に特定されないが、例えば、当該洗濯機のモーターの停止した場合、当該洗濯機の駆動プログラムの最終プログラム部分の実行が完了した場合、タイマーがカウントアップした

場合、当該洗濯機に対する電源が切断された場合等幾つかの現象を利用する事が可能である。

【 0 0 8 1 】

その後、ステップ（S 1 2）に於て、当該ユーザーのユーザー識別情報が再入力されたか否かが判断され、NOであれば、ステップ（S 1 3）に於て、当該電話通知後一定の時間、例えば10分が経過したか否かが判断され、ステップ（S 1 4）に於て超過時間が計算されると同時に超過料金が決定される。

【 0 0 8 2 】

その後、ステップ（S 1 5）に進み、当該超過時間が30分を越えたか否かが判断され、NOであれば、ステップ（S 1 6）に於て当該ユーザーに対して超過料金額と共に警告が行われ、ステップ（S 1 2）に戻って上記各工程が繰り返される。

【 0 0 8 3 】

又、ステップ（S 1 5）でYESの場合には、ステップ（S 1 9）に進んで、当該ユーザーの洗濯物を事業体で保管し、当該使用された洗濯機をリセットして他のユーザーに利用に開放した後、ステップ（S 2 0）に於て、当該ユーザーに保管の事実と前記した超過料金と所定の保管料金を当該ユーザーに請求する事になる。

【 0 0 8 4 】

次いで、ステップ（S 2 1）に於てユーザーが当該料金を支払ったか否かが判断され、YESであれば、後述するステップ（S 2 2）に於て事業体は当該ユーザーに対して当該洗濯物を引き渡してENDとなるが、NOである場合には、ステップ（S 2 3）に於て催促を行い、ステップ（S 2 4）でユーザーから入金が有ったか否かが判断され、YESである場合にはステップ（S 2 2）に戻り洗濯物の引渡が実行されるが、NOである場合には、ステップ（S 2 5）に於て当該催促が予め定められた回数N回を越えたか否かが判断され、NOである場合には、ステップ（S 2 3）に戻って上記した各工程がくりかえされるが、YESの場合には、当該ユーザーの以降の使用を禁止してエンドとなる。

【 0 0 8 5 】

一方、ステップ（S 1 2）で Y E S である場合には、ステップ（S 2 6）に進み、当該ユーザーの支払うべき料金に超過料金が含まれているか否かが判断され、N O である場合は、ステップ（S 2 7）に於て、当該基本料金の請求が行われ、ステップ（S 2 8）に於て、ユーザーが当該基本料金を支払った否かが判断される。

【 0 0 8 6 】

ステップ（S 2 8）で Y E S の場合には、ステップ（S 2 9）に於て、当該洗濯機の扉のロックが解除され、ステップ（S 3 0）でユーザーが当該洗濯物を当該洗濯機から取り出したか否かが判断され、N O であれば、ステップ（S 3 0）の工程が繰り返され、Y E S であれば、ステップ（S 3 1）に於て、当該洗濯機がリセットされた他のユーザーの利用に供された後 E N D となる。

【 0 0 8 7 】

一方、ステップ（S 2 8）で N O の場合には、ステップ（S 1 3）に進んで上記した各工程が繰り返される。

【 0 0 8 8 】

又、ステップ（S 2 6）で Y E S の場合、ステップ（S 3 2）に於て、基本料金と超過料金との合算額がユーザーに請求され、ステップ（S 3 3）で Y E S つまり入金があった場合には、ステップ（S 2 9）に進み以後上記した各工程が繰り返されるが、ステップ（S 3 3）で N O である場合には、ステップ（S 1 3）に進んで上記した各工程が繰り返される。

【 0 0 8 9 】

尚、上記した各工程の中で、ユーザーが所定の料金を支払わない場合の各工程に関しては、当該ユーザーの支払い方法が、カード引き落としのシステムを使用している場合には、その殆どの工程の実行は不要となる事は言うまでもない。

【 0 0 9 0 】

次に、本発明に係る他の態様としては、通信機能を有する情報端末を有し且つ特定のサービスをユーザーに提供している事業体と、通信機能を有する情報端末を有し且つ当該サービスを利用するユーザーとが通信回線を介して相互に接続されているシステムに於いて、当該ユーザーが、当該事業体の提供する当該特定の

サービスの提供場所を訪問する第1の工程、当該サービスを管理する適宜のサービス管理手段に、当該ユーザーが少なくとも当該ユーザーの当該情報端末に関するアドレス情報、若しくは当該アドレス情報と当該ユーザー固有の識別情報とを入力すると共に当該サービスの利用に対する所定の基本料金を支払う第2の工程、当該事業体が、当該ユーザーからの入金を確認した後、当該サービスをロックし且つ当該サービスの稼働を許可する操作を行う第3の工程、当該ユーザーが、所定の操作を行って、当該サービスの稼働をスタートさせる第4の工程、当該サービスの稼働プログラムが終了した場合に、当該事業体が当該通信回線を介して、当該ユーザーの情報端末に対して当該イベントの稼働状態の終了を報知する第5の工程、当該ユーザーが当該サービスの提供場所に於いて当該サービスの当該サービス管理手段に当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を入力する第6の工程、当該事業体に於いて、当該ユーザーが入力したアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報を、当該第2の工程に於いて既に当該ユーザーが入力してあるアドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報と一致するか否かを判断する第7の工程、当該アドレス情報、若しくはユーザー固有の識別情報の一致が確認された場合に、当該事業体は、当該サービスのロックを解舒して当該ユーザーによる当該サービスの利用を可能とする状態に復帰させる操作を行う第8の工程、及び当該ユーザーが当該サービスからサービス結果物を入手する第9の工程とから構成されているサービス管理方法をコンピュータに実行させる為のプログラムを記録した記録媒体である。

【0091】

【発明の効果】

本発明に係る当該サービス管理システム及びサービス管理方法は、上記した様な技術構成を採用しているので、特定のサービスを利用するユーザーも又、当該サービスをユーザーに提供する事業体もその双方に対して使い勝手の良い、又効率的且つ有効的に時間、或いは当該サービスそのものを使用する事が可能なサービス管理システム及びサービス管理方法が実現すると言う効果が得られる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

図 1 は、本発明に係るサービス管理システムの一具体例に於ける構成を示すブロックダイアグラムである。

【図 2】

図 2 は、本発明に係るサービスの構成例を示すブロックダイアグラムである。

【図 3】

図 3 は、本発明に係るサービス管理方法の一具体例に於ける操作手順の一例を示すフローチャートである。

【図 4】

図 4 は、本発明に係るサービス管理方法の一具体例に於ける操作手順の一例を示すフローチャートである。

【図 5】

図 5 は、本発明に係るサービス管理方法に於ける当該事業体からユーザーに対する報知形式の例を示す図である。

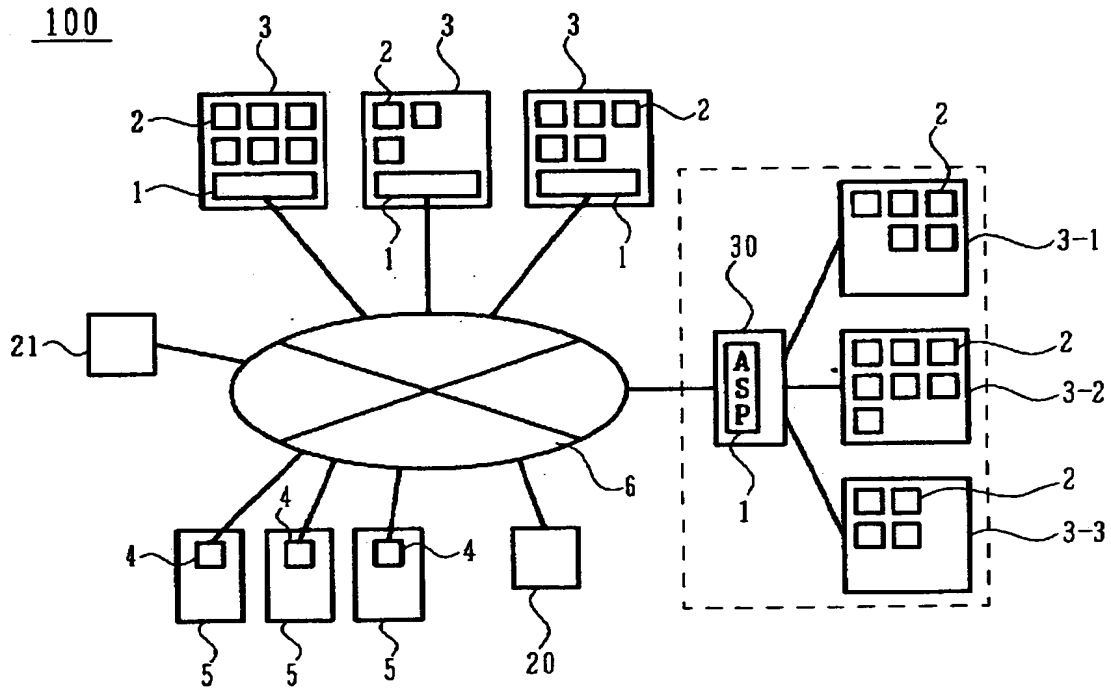
【符号の説明】

- 1 …情報端末
- 2 …サービス、洗濯機
- 3 …事業体
- 4 …情報端末
- 5 …ユーザー
- 6 …通信回線
- 1 0 0 …サービス管理システム
- 7 …サービス管理手段
- 8 …ユーザー識別情報入力手段
- 3 0 …センター
- 9 …ユーザー情報記憶手段
- 1 0 …サービス機能駆動制御手段
- 1 1 …タイマー手段
- 1 2 …ユーザー識別情報確認手段
- 1 3 …入金確認手段

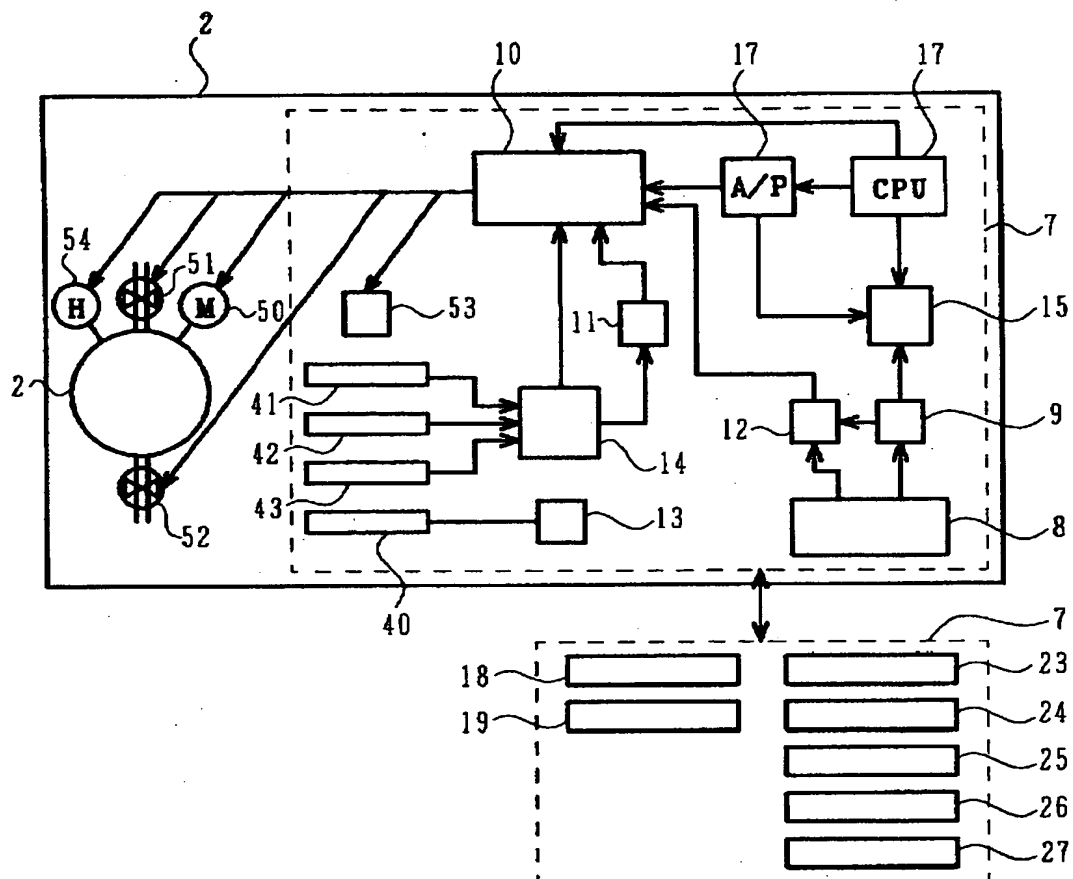
- 1 4 …サービスの操作手段
- 1 5 …情報発信手段
- 1 6 …アプリケーション格納手段
- 1 7 …演算手段
- 1 8 …料金記憶手段
- 1 9 …課金額演算手段
- 2 0 …修理業者
- 2 1 …課金システム
- 2 3 …サービス利用状況判定手段
- 2 4 …サービス利用状況情報記憶手段
- 2 5 …サービスの空き状況判定手段
- 2 6 …予約状況記憶手段
- 2 7 …サービスの故障状況判定手段

【書類名】 図面

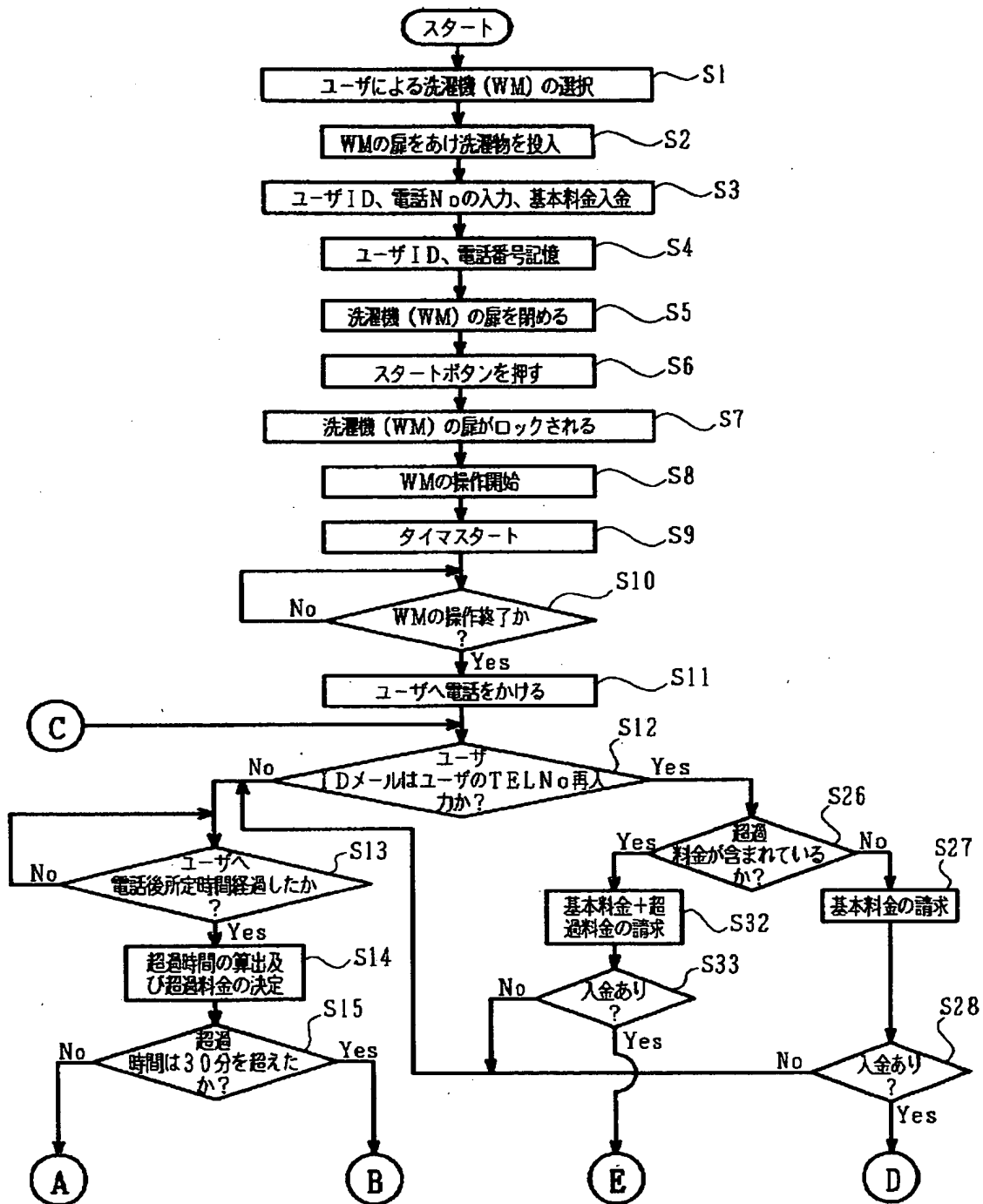
【図 1】



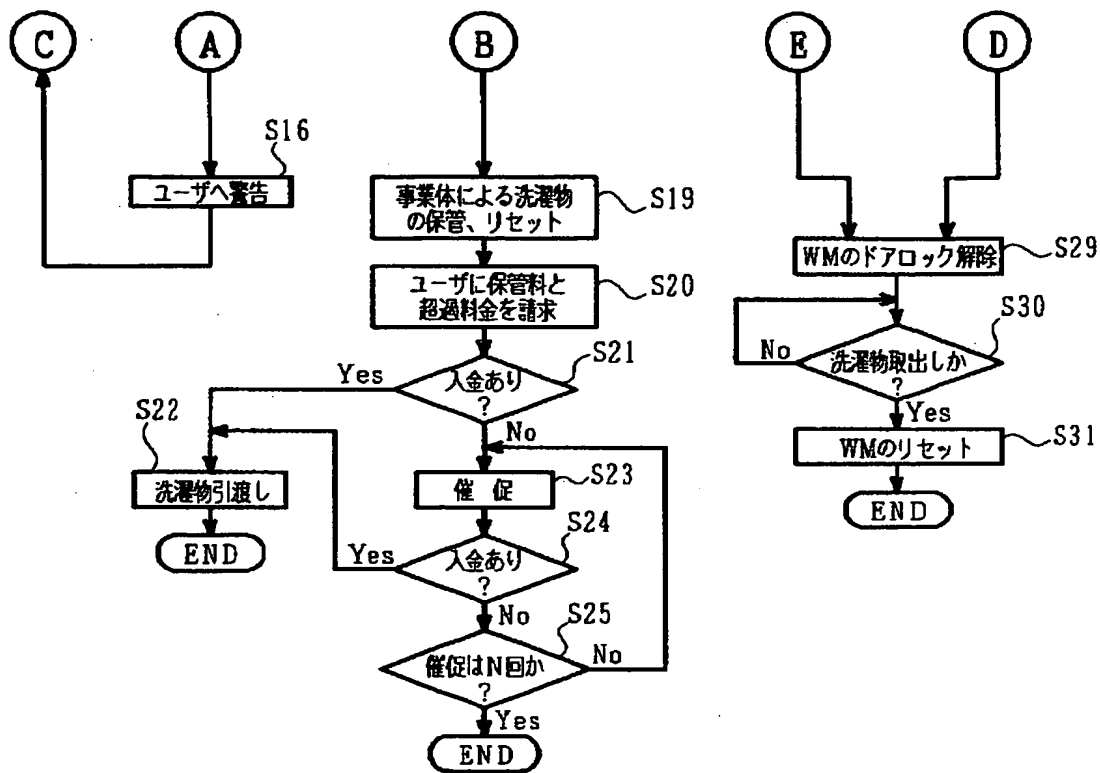
【図 2】



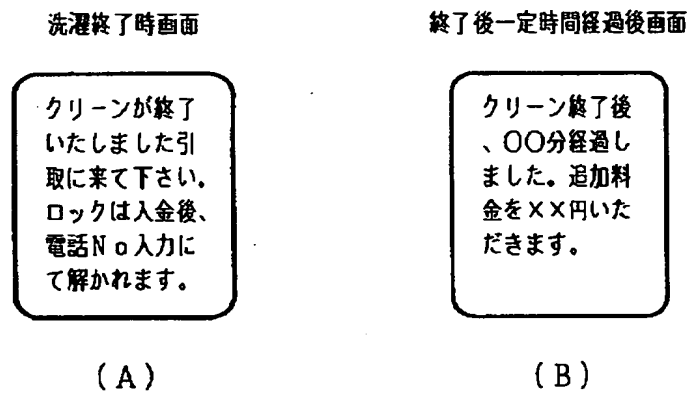
【図 3】



【図 4】



【図 5】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 特定のサービスを利用するユーザーや当該サービスをユーザーに提供する事業体の双方に対して使い勝手の良い、又効率的且つ有効的に時間、或いは当該サービスそのものを使用する事が可能なサービス管理システム及びサービス管理方法を提供する。

【解決手段】 情報端末 1 を有し且つ特定のサービス 2 をユーザーに提供している事業体 3 と、情報端末 4 を有し且つサービス 2 を利用するユーザー 5 とが通信回線 6 を介して接続されているシステム 1 0 0 であって、ユーザー 5 が、事業体 3 の提供する特定のサービス 2 を利用するに際し、サービス 2 を管理するサービス管理手段 7 に、ユーザー 5 の情報端末 4 のアドレス情報を入力すると共にサービス 2 に対する所定の基本料金を支払う事により、サービス 2 をスタートさせ、サービス 2 が終了した場合に、事業体 3 が通信回線 6 を介して、ユーザー 5 の情報端末 4 に対してサービス 2 の稼働終了を報知する様に構成されているサービス管理システム 1 0 0。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000004237]

1. 変更年月日 1990年 8月29日

[変更理由] 新規登録

住 所 東京都港区芝五丁目7番1号

氏 名 日本電気株式会社